

**OM collective**



**Klanten ontzorgen in  
tijden van crisis**

**OMcollective**

# 10 tips om je klanten te ontzorgen in tijden van crisis

## De juiste boodschap

### 1. Hou mensen op de hoogte met correcte informatie

- Deel geregeld **updates** over de maatregelen die je treft/getroffen hebt. Verwijs daarbij steeds naar **advies van experts** (virologen/WHO/...).
- Wees **transparant** over wat je weet en wat je NIET weet. Ook een update om mee te delen dat je nog geen nieuws kan geven over een heropening kan nuttig zijn.
- Maak duidelijk of je je **maatregelen** om klanten te bedienen tijdens de lockdown blijft behouden (levering aan huis, bestellen via Facebook, ...). Maak voor jezelf ook uit of dat vol te houden is als je je oorspronkelijke klantenbediening terug opneemt.
- Vergeet ook je klanten of leads niet die net **over de grens** wonen. Hoe blijf je hen servicen? Zij mogen niet naar hier komen, maar jij mag voor je werk wel naar het buitenland, kan dat een oplossing zijn om te leveren? Informeer ook naar de maatregelen die daar van toepassing zijn en hoe jij die zal toepassen op je activiteiten.
- **Niet alle communicatie moet over de coronacrisis gaan.** Nieuwe producten in de winkel? Aanpassingen gedaan aan het interieur? Nieuwe medewerkers? Ook dit mag nog steeds meegedeeld worden en toont aan dat je niet hebt stilgezeten.

### 2. Speel in op vragen

Net als iedereen zitten je klanten met vragen. Verzamel de vragen en bezorgdheden die je via verschillende kanalen ontvangt op een **FAQ-pagina**.

### 3. Zorg voor meerwaarde

- Zorg voor **behulpzame content**: enerzijds vanuit je business (FAQs) maar vooral vanuit het oogpunt van je klanten (helpen omgaan met nieuwe situatie: thuiswerken, kinderen bezighouden, mondkmaskers maken, ...)
- **Vermijd het klakkeloos kopiëren** van info omtrent jouw sector vanop nieuws- of overheidswebsites. Gebruik die info louter als basis om de situatie te beschrijven in jouw specifieke geval. Een link naar een artikel kan wel, op voorwaarde dat het een kwalitatieve site is en een relevant artikel.

## De juiste toon

### 4. Wees empathisch maar realistisch

Tone of voice: **ernstig** zonder te over dramatiseren. Vermijd ongepast optimisme (geen 'focus on the positive'). Kies voor menselijk taal, niet minimaliseren met corporate of té professioneel taalgebruik.

### 5. Blijf wie je bent

Was de communicatie met je doelpubliek voor de crisis ook 'luchtig', dan kan dat nu ook nog (op voorwaarde dat het niet ongevoelig is).

## Het juiste kanaal

### 6. Je brand website als nieuws-hub

- Zorg voor up to date **contactgegevens en openingsuren** op je website en Google Mijn Bedrijf.
- Creëer een aparte **Covid-19-pagina** waarin jij benadrukt wat er op welke data specifiek voor jouw bedrijf verandert. Bespreek ook wat je gaat doen om klanten te blijven bedienen, mochten de regels teruggeschroefd worden omwille van een tweede virusgolf. Maak ook op deze pagina je openingsuren nog eens extra duidelijk, het

max. aantal aanwezigen, of klanten zelf maatregelen moeten nemen (handschoenen, mondkap, ...) Zorg dat de link naar deze pagina op de homepage ook opvalt.

## 7. E-mail voor directe communicatie

- Houdt **e-mailcommunicatie** aan (of start het op). Mensen zitten thuis, maar zijn niet van de aardbol verdwenen. communiceer informerend, entertainend. **Laat de commerciële boodschappen varen**, this is not the time.

# De juiste voorbereiding

## 8. Bereid scenario's voor

Denk na over de **mogelijke scenario's** voor jouw business en bereid een mini-contentplan voor om elk van de scenario's te kunnen dienen. Zorg dat de content niet meer geschreven moet worden op het moment van grote beslissingen, hooguit een paar data die moeten worden aangepast.

## 9. Zorg voor duidelijkheid bij heropening/heropstart

- Spoor je klanten op een vriendelijke, maar duidelijke manier aan om **niet massaal naar je fysieke winkel** te komen. Indien je zaken zoals tijdelijke levering aan huis nog even blijft behouden, communiceer dat dan ook duidelijk, eventueel met einddatum. Dit kan de toeloop naar je fysieke winkel ook beperken.
- **Neem de stress van mogelijk winkelbezoek weg** door je klanten een idee te geven van het beste moment om naar de winkel te komen (wanneer is het rustig?). Indien mogelijk met real time 'druktemeter'.

## 10. Heropflakking

Bereid je nu al voor op een **mogelijke heropflakking** van het virus en nieuwe lockdown: hoe ga je hierover communiceren?